



## **CONDITIONS GÉNÉRALES PARTENA ET OZ AIDE-MENAGERE ET REPASSAGE ASBL**

### **Article 1 : Champ d'application**

Les présentes Conditions générales sont applicables au contrat de prestations de services de titres-services entre l'Utilisateur et la Société de services. Les services qui font l'objet du contrat concernent les services et prestations tels que définis dans la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité et dans l'AR du 12 décembre 2001 relatif aux titres-services.

### **Article 2 : Tâches de l'aide-ménagère**

L'aide-ménagère ne peut effectuer que les tâches suivantes chez l'utilisateur :

- Nettoyer l'habitation
- Laver et repasser le linge
- Faire les courses
- Effectuer de petits travaux de couture
- Préparer les repas
- Transporter des personnes à mobilité réduite

### **Article 3 : Matériel**

L'utilisateur a la responsabilité de fournir en temps voulu à l'aide-ménagère les produits et matériels lui permettant d'effectuer correctement ses tâches. L'aide-ménagère possède les connaissances techniques nécessaires à l'utilisation des produits et du matériel d'usage courant.

L'utilisateur a seul la responsabilité d'informer l'aide-ménagère, de manière complète et claire, sur les éventuels matériels ou produits spéciaux, sur les règles de sécurité spécifiques et sur les modalités d'entretien particulières au domicile.

### **Article 4 : Prestations et horaires**

L'utilisateur prend toutes les précautions nécessaires pour que les prestations faisant l'objet du contrat puissent être effectivement réalisées par l'aide-ménagère (entre autres, l'accès au domicile). L'utilisateur doit toujours fournir suffisamment de travail pour le nombre d'heures prévues. Tout changement relatif aux heures/au nombre d'heures prévues doit se faire en concertation avec la société de services. L'utilisateur n'est pas autorisé à conclure des accords directs avec l'aide-ménagère pour s'écarter des dispositions du présent contrat. L'aide-ménagère ne peut pas prendre de décisions au nom ni pour le compte de la société de services.

La Société de services garantit, dans la mesure du possible, le maintien du ou des jours fixes et du nombre d'heures prévus dans le Contrat.

Les changements d'horaires peuvent être communiqués au consultant de la société de services via l'application de Partena et OZ Aide-ménagère et Repassage (téléchargement gratuit dans l'App Store ou le Google Store), par e-mail ou par téléphone.

## Article 5 : Absence de l'utilisateur

### Absence planifiée

L'utilisateur peut, en raison de son absence, annuler sans frais les heures de travail convenues jusqu'à **4 fois par année civile**.

L'utilisateur doit en informer la société de services préalablement et en temps utile :

- **Au moins 5 jours ouvrables** à l'avance si l'absence est d'une semaine ou moins.
- **Au moins 10 jours ouvrables** à l'avance si l'absence est de plus d'une semaine.

Si l'utilisateur annule les heures de travail convenues plus de 4 fois au cours de la même année civile, ou si la société de services n'est pas informée d'une absence en temps utile, les titres-services seront facturés selon la valeur subsidiaire équivalente à ce moment-là.

### Force majeure

En cas de force majeure dans le chef de l'utilisateur, il devra en informer la société de services dès qu'il aura connaissance ou aurait raisonnablement pu avoir connaissance de ce cas de force majeure.

Par force majeure, nous entendons :

1. la survenance d'un événement ou d'une circonstance rendant l'exécution du contrat (temporairement ou définitivement) impossible, et
2. la survenance de l'événement ne doit pas être imputable à la partie qui n'exécute pas le contrat.

Exemples de cas force majeure : décès, hospitalisation soudaine, incendie, panne de courant inopinée...

En cas de force majeure invoquée, l'utilisateur fournira à la société de Services les preuves nécessaires démontrant la situation de force majeure.

Lorsque les raisons de force majeure susmentionnées ne s'appliquent pas, les heures de service normales seront facturées en cas de non-notification ou de notification tardive. Et ce, à la contre-valeur légalement subsidiaire des titres-services en vigueur au même moment.

## Article 6 : Absence de l'aide-ménagère

Toutes les aide-ménagères de la société de services ont un contrat de travail à durée indéterminée. Cela signifie que les Aide-ménagères se rendront chez l'utilisateur tout au long de l'année selon le calendrier convenu. Ceci à l'exception des jours fériés, des congés payés et des éventuelles périodes de maladie. La société de services informera l'utilisateur dès que possible de tout changement éventuel dans l'horaire de travail.

En cas d'absence imprévue de l'aide-ménagère (par exemple, pour cause de maladie, de force majeure ou de congé de circonstance), l'utilisateur sera informé dans les plus brefs délais par l'aide-ménagère ou la société de services.

Un remplacement peut être programmé dans la mesure du possible, à la demande de l'utilisateur. Dans le cas d'un remplacement temporaire ou de longue durée, les horaires de travail peuvent être modifiés. Ces modifications se font toujours en concertation avec l'utilisateur.

La société de services s'engage à remplacer définitivement l'aide-ménagère dans les cas suivants :

- Un départ définitif de l'aide-ménagère
- Une absence structurelle de l'aide-ménagère
- Un cas de force majeur structurel ou une maladie structurelle de l'aide-ménagère
- Une absence exceptionnelle structurelle de l'aide-ménagère

Pour ce remplacement, la société de services est dépendante du marché du travail.

La société de services en informera alors l'utilisateur.

## **Article 7 : Procédure en cas de réclamation**

Vous avez une réclamation à formuler à l'encontre votre Aide-ménagère ? Vous pouvez la formuler aussi bien par téléphone, en ligne sur <https://www.partena-ziekenfonds.be/fr/formulaires/suggestions-et-plaintes>, par écrit à votre consultant ou via l'application de la société de services. Nous procéderons à un examen approfondi de votre réclamation, et garantissons une réponse par téléphone ou par écrit dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation.

L'utilisateur ne peut pas résilier unilatéralement le contrat en raison d'une réclamation. Si, après enquête, il apparaît que la plainte formulée est légitime, la société de services fera, à titre de compensation, exécuter à nouveau gratuitement les prestations concernées, et ce, à un moment convenu avec l'utilisateur. En aucun cas une compensation financière ne pourra être accordée.

## **Article 8 : Titres-services et cotisations**

L'utilisateur paie l'aide-ménagère avec des titres-services : 1 titre-service par heure effectuée. Les prestations de moins d'une heure sont additionnées jusqu'à atteindre une heure complète. Le paiement par titres-services électroniques, ou la remise du ou des titres-services dus, est effectué au plus tard lorsque la prestation est réalisée par l'aide-ménagère.

L'utilisateur choisit lui-même s'il préfère utiliser des titres-services électroniques ou papier. La société de services travaille prioritairement avec les titres-services électroniques en raison des nombreux avantages qu'ils présentent pour l'utilisateur, l'aide-ménagère ainsi que pour la société de services elle-même.

Si l'utilisateur utilise des titres-services électroniques, il s'assure que son portefeuille électronique contienne toujours suffisamment de titres-services. Si l'utilisateur utilise des titres-services papiers, il s'assure que ceux-ci sont valables, signés et complétés (à l'encre bleue ou noire).

Si la société de services n'est pas en possession des titres-services dus dans les 10 jours suivant l'envoi d'une mise en demeure, toute prestation de services sera interrompue sans autre préavis. Dans ce cas, l'utilisateur est également légalement tenu — outre le paiement des titres-services — de payer des intérêts. Ceci au taux d'intérêt légal sur la valeur subsidiaire des titres-services impayés.

En plus des titres-services, l'utilisateur est également redevable à la société de services d'une cotisation administrative semestrielle de 30 euros par ménage.

La cotisation est facturée anticipativement :

- en janvier : pour le premier semestre suivant, du 1<sup>er</sup> janvier au 30 juin inclus
- en juillet : pour le premier semestre suivant, du 1<sup>er</sup> juillet au 31 décembre inclus

Un nouvel utilisateur paie cette cotisation pour la première fois à partir du premier semestre complet suivant la date de la première prestation.

La cotisation doit être payée dans les 14 jours suivant la date de facturation. Si la cotisation n'est pas payée à temps, des intérêts seront facturés de plein droit au taux d'intérêt légal à compter de la date d'échéance de la facture. Si l'utilisateur reste en défaut de paiement de la cotisation semestrielle, les prestations de services seront interrompues.

La société de services se réserve le droit de revoir le montant de cette cotisation chaque année.

## **Article 9 : Durée du contrat et résiliation**

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. L'utilisateur peut y mettre fin en le notifiant à la Société de services par courrier recommandé ou par recommandé électronique, moyennant un délai de préavis de quatre semaines à compter de la date d'envoi du courrier recommandé ou du recommandé électronique. Pendant ce délai de préavis, les titres-services restent dus.

Le présent contrat est résilié de plein droit, sans intervention judiciaire, dans les cas suivants :

- si les obligations contractuelles convenues ne sont pas remplies et que cela soit notifié à l'autre partie par courrier recommandé.
- si aucune suite n'est donnée à la mise en demeure écrite concernant la remise des titres-services ou le paiement de la cotisation.

- si la société de services perd son agrément.
- si le système des titres-services est abrogé par les pouvoirs publics.

## **Article 10 : Assurances**

### **a. Assurance accidents du travail**

Dans le cadre de l'assurance accidents du travail, la société de services est responsable de l'indemnisation légale de l'aide-ménagère si celle-ci est victime d'un accident du travail ou d'un accident sur le chemin du travail, ainsi que des dommages corporels subis pendant les heures de travail.

### **b. Assurance responsabilité civile**

La responsabilité de la société de services pour les dommages matériels prouvés causés aux biens de l'utilisateur (y compris les biens des résidents et les biens dont l'utilisateur ou les résidents ont la garde) par l'aide-ménagère pendant la prestation des services est limitée au montant du dommage prévu dans sa police d'assurance. L'utilisateur peut demander par écrit à consulter le contenu de cette police d'assurance. Le dommage éventuel sera indemnisé à hauteur de la valeur réelle au moment des faits. Un pourcentage d'amortissement de 10 % par an sera pris en compte.

Les dommages d'un montant inférieur à 150 euros ne seront pas indemnisés (=franchise).

L'utilisateur doit signaler à la société de services tout dommage dont elle pourrait être tenue responsable, dans les cinq jours ouvrables suivant les faits ayant entraîné le dommage, faute de quoi la réclamation sera irrecevable.

Les dommages matériels prouvés pour lesquels la responsabilité a été établie ne peuvent être indemnisés que sur la base de preuves officielles de réparation ou d'achat d'articles de remplacement.

Outre le fait que l'aide-ménagère possède les connaissances techniques nécessaires à l'utilisation des produits et du matériel d'usage courant, l'utilisateur est seul responsable d'informer l'aide-ménagère de manière complète et claire sur les éventuels matériels ou produits spéciaux, sur les règles de sécurité spécifiques et sur les modalités d'entretien particulières au domicile. La société de services ne peut être tenue responsable sur ce point.

## **Article 11 : Vol et clé**

Les limitations susmentionnées à l'article 10.b sur les exclusions de responsabilité ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- Acte intentionnel, dol ou faute grave
- responsabilité pour les dommages corporels

La société de services assure une sélection qualitative des candidat(e)s aide-ménagères. Nous demandons toutefois à l'utilisateur de rester prudent et vigilant. En cas de délit (vol...) commis par l'aide-ménagère, l'utilisateur informera immédiatement la société de services et transmettra le PV de constatation par la police à la société de services, ainsi que, le cas échéant, le jugement ou la décision attestant de la condamnation.

La société de services n'est pas responsable de la perte, du vol ou de l'utilisation par des tiers des clés ou codes qui sont remis à l'aide-ménagère à l'initiative de l'utilisateur.

## **Article 12 : Discrimination et comportement indésirable**

La société de services offre à l'utilisateur un service de qualité dans le respect de la dignité humaine, de la vie privée et des convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses. Le droit à la réclamation, à l'information et à la parole est garanti à l'utilisateur. La situation sociale de l'utilisateur est également prise en compte.

Dans le cadre de son offre de prestations de services, la société de services ne fait aucune distinction fondée sur le sexe, l'origine ethnique, le handicap, l'orientation sexuelle, les convictions philosophiques ou religieuses

ni l'âge du travailleur ou de l'utilisateur (cf. loi du 25 février 2003 tendant à lutter contre la discrimination et modifiant la loi du 15 février 1993 créant un Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme et cf. le décret du 8 mai 2002 relatif à la participation proportionnelle sur le marché de l'emploi).

L'utilisateur doit traiter le travailleur de la société de services avec respect et s'abstenir de toute forme de comportement indésirable à son égard. En cas de manque de respect, la prestation de service pourra être interrompue.

### **Article 13 : Bien-être, prévention et sécurité**

- L'aide-ménagère doit pouvoir travailler dans de bonnes conditions d'hygiène. En cas de situations non hygiéniques répétées, la prestation de service pourra être interrompue.
- L'utilisateur doit immédiatement informer la société de services en cas de maladies contagieuses d'un membre du ménage.
- L'aide-ménagère doit toujours pouvoir travailler dans des conditions sûres. En cas de situations dangereuses, le travailleur de la société de services peut demander à l'utilisateur de résoudre certains problèmes (par exemple, une prise de courant mal fixée, une fiche exposée et des fils à nu...). En cas de problèmes de sécurité persistants (max. 2 semaines consécutives), la prestation de services pourra être interrompue.
- L'aide-ménagère doit effectuer les travaux de nettoyage avec du matériel de nettoyage hygiénique, sûr et ergonomique.
- Dans le cadre de la Prévention et de la Sécurité au Travail, la société de services peut à tout moment venir observer l'aide-ménagère pendant son service.

### **Article 14 : Activités**

L'aide-ménagère ne peut en aucun cas effectuer des tâches dangereuses, malsaines ou inappropriées telles que :

- Nettoyer à l'extérieur par temps de pluie, de neige et de froid ou à des températures trop élevées.
- Nettoyer les cages d'escaliers communes ou des locaux professionnels tels que des bâtiments d'usine, des magasins, des cabinets de médecins et de dentistes, des bureaux...
- Nettoyer des plafonds, des murs et/ou volets roulants d'étages supérieurs.
- Ranger le grenier, la cave ou l'abri de jardin.
- Nettoyer des excréments.
- Utiliser une grande échelle, laver des plafonds.
- Nettoyer à l'aide de produits d'entretien dangereux (tels que l'ammoniaque, l'eau de Javel,...).

L'aide-ménagère effectue en outre les tâches ménagères uniquement dans le **lieu de résidence principal** de l'utilisateur et non dans les logements locatifs, les bureaux, les maisons de vacances, les caravanes, etc.

### **Article 15 : Conventions générales**

- Si l'utilisateur a un ou plusieurs animaux domestiques, il doit en avertir la société de services.
- L'aide-ménagère n'est pas autorisée à fumer pendant ses prestations. Il est également demandé à l'utilisateur de ne pas fumer en présence de l'aide-ménagère. Si l'aide-ménagère est enceinte, il est interdit de fumer en sa présence. Cette interdiction s'inscrit dans la politique de la société de services en matière de protection de la maternité et de tabagisme passif.
- L'aide-ménagère ne peut accepter de cadeaux ou de gratifications et l'utilisateur ne peut en offrir.
- L'aide-ménagère ne peut pas téléphoner pendant ses prestations, sauf en cas de nécessité pour la société de services.
- L'aide-ménagère peut faire une pause, mais ce temps devra être rattrapé.

- L'aide-ménagère ne peut être un parent ni un allié jusqu'au deuxième degré de l'utilisateur ou d'un membre de son ménage, et ne peut pas avoir le même lieu de résidence que l'utilisateur.

#### **Article 16 : déclaration concernant les données à caractère personnel**

Conformément au règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, nous informons l'utilisateur que la société de services collecte les données à caractère personnel contenues dans le présent contrat de service pour la bonne exécution de ce contrat et dans le cadre des obligations découlant de l'AR du 12 décembre 2001 relatif aux titres-services. L'utilisateur a le droit d'accéder gratuitement à ses données, de corriger des données incomplètes ou inexactes, de révoquer son consentement, de limiter certaines opérations de traitement ou de s'y opposer, de faire effacer des données non applicables. Pour toute information complémentaire, l'utilisateur peut consulter les déclarations de respect de la vie privée ou contacter notre Data Protection Officer par e-mail à [DPO@partena-partners.be](mailto:DPO@partena-partners.be) — ou par courrier à l'adresse suivante : Boomssesteenweg 5, 2610 Wilrijk.

L'utilisateur trouvera la déclaration de respect de la vie privée complète sur <https://www.partena-ziekenfonds.be/fr/conseil-sur-mesure/information-juridique/declarations-de-respect-de-la-vie-privee>

#### **Article 17 : interdiction de vidéosurveillance**

L'utilisateur ne peut filmer ou surveiller l'aide-ménagère que conformément aux règles strictes prévues par la convention collective de travail n° 68 du Conseil national du Travail. Toutes les images et informations obtenues par vidéosurveillance en violation de la convention collective de travail susmentionnée sont inutilisables et constituent une atteinte au respect de la vie privée de l'aide-ménagère.

#### **Article 18 : Modification des conditions générales**

L'entreprise de services se réserve le droit de modifier unilatéralement à tout moment ces Conditions Générales. Les Conditions Générales modifiées seront communiquées à l'utilisateur par courrier ou par e-mail, au plus tard un (1) mois avant leur entrée en vigueur.

Si l'utilisateur n'accepte pas les Conditions Générales modifiées, il a le droit de mettre un terme à la convention, par envoi recommandé.

Au cas où l'entreprise de services n'aurait pas reçu la résiliation au plus tard au moment de l'entrée en vigueur des Conditions Générales modifiées, l'utilisateur est supposé marquer son accord sur les Conditions Générales modifiées.

#### **Article 19 : litiges**

Les tribunaux d'Anvers sont compétents pour les litiges relatifs à ce contrat.